Plan d'activités

2014 -2015

à

2016-2017

Ontario

Table des matières

Section ***Page***

Résumé *1-2*

Mandat 3

Orientations stratégiques 4

Activités impliquant des groupes d'intervenants 6

Aperçu des programmes et activités actuels et futurs *7*

Analyse environnementale *9*

Stratégies d'identification, d'évaluation et de réduction des risques *12*

Ressources humaines *14*

Ressources nécessaires pour atteindre les buts et objectifs *15*

Plan de mise en œuvre *15*

Plan de communication *16*

Annexe A : Ressources financières *18*

Annexe B : Limite en ETP *19*

Annexe C : Mesures du rendement *20-22*

Annexe D : Organigramme du BCE *23*

PLAN D'ACTIVITÉS 2014-2015 DU BCE

Résumé

Le Bureau des conseillers des employeurs (BCE) continue à répondre adéquatement aux besoins des employeurs de l'Ontario en matière d'éducation, de conseils et de représentation sur les questions liées à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT). Le niveau de satisfaction communiqué l'an dernier dans le rapport annuel du BCE atteignant près de 100 pour cent chez tous les clients enquêtés. Les activités de rayonnement ont rejoint les quatre coins de la province; au moyen d'exposés en direct et de webinaires, le BCE a fourni des renseignements et offert une formation à plus de 3 500 représentants d'employeurs. Durant l'exercice 2013-2014, le BCE a prodigué des conseils dans le cadre de plus de 10 400 communications : 4 056 fois par l'entremise de l'InfoCentre et plus de 6 432 fois par l'entremise de son site Web – ces statistiques fournies par Google Analytics sont plus conservatrices que l'an dernier. Des services de représentation ont été fournis dans près de 1 500 dossiers, dont approximativement trente-six pour cent étaient des employeurs n'ayant jamais utilisé les services du BCE auparavant. Tous les services ont été fournis sans dépasser le budget et l'effectif alloués.

En ce qui concerne le nouveau mandat du BCE, pour aider les petits employeurs faisant l'objet d'allégations de représailles injustes aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), le projet pilote a remporté un succès tel qu'il a fallu embaucher un autre représentant des employeurs pour suffire à la demande de services. Au total, le dernier exercice a vu le BCE assurer la représentation de 49 cas, dont trois seulement n'ont pas été résolus en cours d'exercice, et fournir des conseils relatifs à 15 dossiers. Deux webinaires, auxquels ont participé plus de 230 employeurs, ont été offerts pour informer les employeurs ontariens de leurs responsabilités aux termes de la Loi, et huit exposés ont été présentés en direct aux groupes chargés de la santé et de la sécurité au nom des employeurs.

La nouvelle période visée par le plan d'activités verra le fruit d'importants changements effectués par la Commission de la sécurité professionnelle et des accidents du travail (CSPAAT). Le nouveau processus d'appel est encore à l'étape de la mise en œuvre et il faudra attendre que les appels par voie d'audition sur documents gagnent du terrain avant de pouvoir en ressentir tous les effets. L'exercice 2014-2015 verra l'imposition de sanctions aux termes du projet de loi 119 (qui rend obligatoire la protection de la majorité des personnes engagées dans l'industrie de la construction, y compris les exploitants indépendants et les bureaux administratifs des entreprises de construction),

à l'échéance du délai de grâce le 31 décembre 2013. De plus, divers rapports et consultations de la CSPAAT auront une incidence sur la nature des services du BCE et la façon dont celui-ci les fournit aux employeurs de l'Ontario. Le point de mire restera la formation et le soutien du personnel du BCE, pour qu'il puisse continuer à répondre adéquatement aux besoins des petits employeurs de l'Ontario en matière d'information et de représentation.

Grâce à une planification pluriannuelle de l'entreprise, le BCE entend favoriser la prestation ininterrompue de ses services obligatoires, tant en ce qui concerne la sécurité au travail que les représailles visées par l'article 50 de la LSST. Le BCE continue à s'entendre dire par ses clients qu'il doit se faire mieux connaître au sein de la communauté des employeurs; en effet, beaucoup considèrent le BCE comme « un secret bien gardé ». La disponibilité de services spécialisés, gratuits et confidentiels est un atout considérable pour les petits employeurs; mais ils doivent connaître l'existence du BCE pour accéder à ces services et en bénéficier. Il y a des objectifs stratégiques que le BCE ne perd pas de vue : rester concentré sur le besoin d'élargir sa portée provinciale et assurer la disponibilité continue de services spécialisés, opportuns et efficaces pour les employeurs de l'Ontario.

PLAN D'ACTIVITÉS 2014-2015 DU BCE

MANDAT DU BCE

Conformément au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT), le mandat du BCE est d'éduquer, de conseiller et de représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés, dans les affaires découlant de la LSPAAT.

Le BCE fournit des conseils et des services de représentation professionnels, opportuns et à valeur ajoutée sur un éventail complet de questions liées à l'assurance contre les accidents du travail à tous les employeurs qui participent au système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Le BCE fournit de l'information et des ressources opportunes et pertinentes sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail aux employeurs de l'Ontario par un éventail de moyens facilement accessibles.

À compter du 1er avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario ayant moins de 50 employés, au regard de l'article 50 de la LSST. Cet article concerne les représailles à l'égard des travailleurs. L'InfoCentre et deux représentants de l'employeur ont été chargés de remplir ces nouvelles obligations.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Pour pouvoir continuer à fournir des services professionnels et opportuns d'éducation, de consultation et de représentation aux employeurs de l'Ontario, sans dépasser les ressources budgétaires et humaines qui lui sont allouées, le BCE à tirer le meilleur parti possible de la technologie. Des webinaires organisés par lui-même ont d'abord été offerts à titre d'essai en 2011-2012. Depuis, le BCE a continué à multiplier les sujets et la fréquence de ses services. En 2014-2015, le BCE fera le nécessaire pour offrir en moyenne deux webinaires par mois. Les sujets comportent en permanence deux objectifs – le besoin informationnel de proposer de nouveaux sujets « brûlants » et de diffuser des connaissances fondamentales sur le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et la LSST, que souvent les petits employeurs n'ont pas. Ainsi, durant l'exercice en cours, le BCE a présenté des webinaires sur la réintégration au travail et offert des séances d'information sur le « nouveau » processus d'appel. Le BCE compte fournir de simples webinaires de formation, par exemple sur la façon de « remplir un formulaire 7 ». Une fois un « sujet brûlant » épuisé aux fins des webinaires en direct, un enregistrement de la présentation est archivé dans le site Web du BCE et restera accessible aux employeurs qui recherchent cette information. De même, au fil du temps, le BCE entend constituer une archive des webinaires de formation de base à laquelle les employeurs auront accès, au besoin. Ceci viendra compléter et augmenter les services offerts par l'InfoCentre du BCE et ouvrir l'accès à des explications détaillées, avec chaque étape à suivre, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Le BCE constate que ses webinaires sont de plus en plus recherchés, le nombre d'inscriptions à certaines séances atteignant un niveau record, ce qui l'oblige à offrir un certain nombre de fois les présentations populaires. Parce qu'ils proposent des questions et des réponses en direct, les webinaires sont très prisés des participants. Ils sont devenus indispensables au BCE dans l'exécution de son mandat.

Le BCE a fait son apparition sur Twitter en 2013. Twitter est un nouvel exemple de technologie que le BCE utilise pour conscientiser davantage les communautés d'employeurs de l'Ontario et mener à bien son mandat d'éducation. La diffusion de gazouillis d'information cinq jours par semaine sur des sujets tels que les changements imminents dans les politiques de la CSPAAT, les rappels visant les obligations des employeurs aux termes de la LSPAAT et les dates importantes à venir. Des gazouillis sont également envoyés spécialement en fonction d'évènements nouveaux et d'actualité qui touchent la sécurité au travail. L'utilisation des médias sociaux est un moyen rentable de mettre en valeur le profil du BCE et son utilité auprès des intervenants.

Le BCE continue à surveiller et à évaluer les médias sociaux et les autres ressources technologiques qu'il peut mettre à profit pour mieux faire connaître ses services et

accomplir son mandat d'éducation. La technologie permet au BCE d'exploiter et d'optimiser ses ressources limitées.

Les conseils et les services de représentation offerts s'articulent autour d'un personnel dévoué, instruit et motivé. Le programme interne d'éducation permanente du BCE vise à maintenir un haut niveau de connaissance concernant le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, notamment les changements touchant les politiques et les procédures de la CSPAAT. De même, pour remplir les obligations du BCE aux termes de l'article 50 de la LSST, l'ensemble du personnel continuera à recevoir une formation sur les obligations et les droits des employeurs en cas de représailles; le soutien nécessaire au personnel pour entreprendre la représentation des employeurs concernés devant la Commission des relations du travail de l'Ontario (CRTO) continuera à être offert.

Le BCE continuera à fournir un soutien local et régional dans l'ensemble de la province, assurant ainsi aux clients un accès facile aux services.

ACTIVITÉS IMPLIQUANT DES GROUPES D'INTERVENANTS

Le directeur et avocat général du BCE participe activement aux réunions et aux activités de nombreux organismes d'intervenants auprès des employeurs, notamment des organismes suivants :

- *Manufacturiers et Exportateurs du Canada (MEC);*
- *Council of Ontario Construction Associations (COCA);*
- *Employers' Advocacy Council (EAC);*
- *Schedule II Employers Group;*
- *Ontario Home Builders Association;*
- *Electrical Contractors Association of Ontario;*
- *Stakeholder Advisory Group du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT);*
- *Ontario Business Coalition (voir ci-dessus);*
- *Construction Employers Coalition (CEC);*
- *Ontario Construction Users Council.*

De plus, le gestionnaire du BCE assiste aux réunions des partenaires du système lorsque l'occasion se présente. Les gestionnaires du BCE assurent également une représentation au sein de comités consultatifs.

Les spécialistes des services aux employeurs participent aux réunions des comités régionaux et des intervenants locaux, au besoin, pour maximiser la couverture géographique dans l'ensemble de la province. Le BCE continue à chercher et à mettre en œuvre les moyens qui permettront d'atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs ontariens, où qu'ils soient.

En ce qui concerne les représailles visées par l'article 50, les représentants des employeurs continuent à rencontrer les groupes chargés de la santé et de la sécurité et à offrir des webinaires aux employeurs intéressés. D'autres moyens de joindre les intervenants sont à l'étude et en cours de planification.

APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS ACTUELS ET FUTURS

Le BCE appuie le gouvernement dans son désir de promouvoir en priorité la croissance économique et l'engagement du ministère du Travail envers le développement de relations sûres, équitables, saines et productives dans les lieux de travail et dans l'ensemble de la communauté. Dans l'exercice de trois activités essentielles aux termes de son mandat – les conseils, la représentation et l'éducation pour les employeurs – le BCE aide les employeurs à :

- être plus concurrentiels;
- comprendre et remplir leurs obligations permanentes envers leurs employés;
- traiter avec la CSPAAT et le système d'indemnisation qui y est associé;
- traiter les questions liées aux représailles envers les travailleurs visées par l'article 50 de la LSST.

Conseils aux employeurs

Le BCE exploite un InfoCentre doté de trois conseillers en traitement des demandes qui travaillent à son siège social, à Toronto, où ils fournissent des avis juridiques complets aux employeurs sur toutes les questions touchant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que des renseignements généraux sur les représailles visées par l'article 50. Les demandes de renseignements sont reçues sur une ligne provinciale 1 800 et par courriel. Les clients peuvent également choisir d'appeler leur spécialiste des services aux employeurs au sein du BCE pour obtenir conseils et assistance. Le BCE a un effectif de 16 spécialistes des services aux employeurs dans l'ensemble de la province; veuillez consulter l'organigramme du BCE à l'annexe D.

Le site Web du BCE, www.employeradviser.ca, répond dans une mesure appréciable aux demandes de renseignements non complexes des employeurs.

Représentation des employeurs

Le BCE représente les employeurs dans les différends concernant la LSPAAT devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). À l'échelon opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation impliquent la négociation, qui est offerte par un conseiller en traitement des demandes ou par l'un des 16 spécialistes des services aux employeurs

au service du BCE. Seuls les spécialistes des services aux employeurs représentent les clients dans les appels concernant la LSPAAT et la CSPAAT. Les deux représentants des employeurs au service du BCE fournissent des conseils et des services de représentation, devant la CRTO, aux employeurs confrontés à des problèmes de représailles aux termes de l'article 50.

Éducation des employeurs

Le BCE continue à se concentrer sur l'éducation des employeurs ontariens en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, sur les questions visées par l'article 50 de la LSST dans son site Web et sur les présentations et les ateliers régionaux à offrir au besoin. Les webinaires, comme nous l'avons déjà précisé, sont la stratégie fondamentale du BCE pour mener à bonne fin son mandat d'éducation, une stratégie enrichie de présentations en direct aux groupes d'intervenants et de l'utilisation de Twitter. L'objectif est d'utiliser ces véhicules, au cours des prochains exercices, pour fournir à tous les employeurs concernés une éducation complète, opportune et adaptée aux politiques en vigueur. Les populaires « guides de l'employeur » produits par le BCE restent accessibles en version téléchargeable dans le site Web de l'organisme, qui les imprime en quantités limitées pour diffusion lors des présentations et des salons professionnels qu'il organise. La production de documents plus économiques est prévue pour l'exercice en cours aux fins de diffusion et de sensibilisation générale. Le perfectionnement de cette stratégie est prévu dans le plan de marketing 2014-2015.

Les employeurs qui utilisent les services de représentation des employeurs du BCE seront inclus dans les sondages sur la satisfaction des clients du BCE durant l'exercice en cours. Les sondages et leurs résultats seront utilisés pour éclairer les stratégies du BCE au cours des périodes de planification à venir.

Les bulletins électroniques restent un objectif important des initiatives d'éducation et de sensibilisation. Ces bulletins d'information électroniques sont envoyés cinq à sept fois par an, selon la quantité et le rythme des changements apportés aux politiques de la CSPAAT. Des bulletins éclair sont également envoyés aux clients concernés lorsqu'on attend un changement important dans une politique, afin de les en informer dans les meilleurs délais. Le BCE a également mis en œuvre la mise à jour mensuelle du « Message du directeur » dans son site Web, une initiative qui a reçu bon accueil. La diffusion de renseignements aux clients et aux intervenants au moment opportun reste un objectif stratégique du BCE.

ANALYSE ENVIRONNEMENTALE

Facteurs externes

Le BCE est une obligation législative de la CSPAAT aux termes de la LSPAAT et exerce ses activités dans le contexte fiscal du gouvernement.

Obligation des parajuristes d'être titulaires d'un permis

Le BCE a pour mission de fournir des services de représentation et des conseils aux employeurs dans les différends touchant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que dans les affaires concernant les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail. Selon le Barreau du Haut-Canada, il s'agit là de services juridiques. Le Barreau du Haut-Canada a dispensé le BCE du permis obligatoire pour les services visant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, mais pas pour les services de représentation dans le cas de représailles. Le Barreau du Haut-Canada a indiqué qu'il pourrait retirer cette dispense. S'il le fait, sa démarche entraînera de nouvelles contraintes financières pour le BCE.

Autres exemples de facteurs externes :

Le projet de loi 119

Le projet de loi 119, qui étend la protection obligatoire aux exploitants indépendants dans l'industrie de la construction, est entré en vigueur en janvier 2013. Le BCE continuera à offrir aux intervenants touchés la formation relative à ses exigences. Le BCE s'attend à une forte demande de services en 2014, lorsque prendra fin le délai de grâce accordé par la CSPAAT pour les sanctions en cas d'inobservation des politiques en vigueur.

Initiative de réintégration au travail de la CSPAAT

Bien que cette initiative ne soit plus une nouveauté, le BCE continue à constater que les employeurs requièrent une aide considérable pour se renseigner sur ces politiques et s'y conformer. Les webinaires annoncés récemment par le BCE sont complets, la raison étant le besoin permanent de formation et de conseils observé chez les employeurs.

Examen Stanley

En septembre 2012, la CSPAAT a annoncé la nomination de M. Doug Stanley au poste de conseiller spécial pour prendre, vis-à-vis des intervenants, un engagement total en

matière de réformes modifiant la classification des employeurs, l'établissement des tarifs et l'évaluation de l'expérience. Le rapport de M. Stanley devrait être diffusé vers la fin de 2013 et avoir des ramifications importantes sur les programmes de la CSPAAT. En effet, ce processus entraînera au sein de la CSPAAT une transformation considérable, notamment dans les systèmes de classification des employeurs et d'évaluation de l'expérience. Le BCE devra veiller à répondre adéquatement à ces changements, au fur et à mesure, en offrant l'éducation et la formation nécessaires, selon les circonstances.

Examen de la politique d'avantages sociaux de Jim Thomas

Mr. Thomas has issued his final report. Le BCE is expecting that the WSIB will release draft policies on the four benefits policies reviewed as well as a comprehensive pre-existing conditions policy. These changes will demand that le BCE invest in staff and stakeholder training. Le BCE will also need to significantly amend its employer guides and website information in 2014.

Sensibilisation

Il est clair que le marketing et la sensibilisation amènent les clients à mieux connaître et à utiliser davantage les services du BCE. Élargir sa portée et exécuter son mandat au sein de groupes de clients jusqu'ici restés inexploités, voilà une activité importante pour le BCE, une activité qui devrait entraîner des résultats très positifs pour les employeurs nouvellement informés des services « gratuits ».

Facteurs internes

Le BCE continue à avoir un personnel très compétent et dévoué qui fournit les meilleurs conseils et la meilleure représentation aux employeurs qui utilisent ses services. La répartition régionale du personnel dans la province est idéale pour le service à la clientèle, mais elle demeure une source de difficultés en matière de technologie et de gestion.

Les conseils continuent à se multiplier, d'une année à l'autre; l'utilisation des services de représentation est légèrement en baisse, ce qui nécessite l'adaptation des efforts de sensibilisation, pour assurer une meilleure sensibilisation et une meilleure couverture à l'échelle régionale.

En ce qui a trait aux responsabilités citées à l'article 50, la demande en 2012-2013 a été plus forte que prévue et a nécessité l'embauche d'un deuxième représentant des employeurs. Le calendrier des audiences de la CRTO est beaucoup plus contraignant et requiert la capacité de couvrir plusieurs audiences dans de brefs délais. Le BCE a de

la chance d'avoir eu la souplesse nécessaire, dans l'affectation de ses ressources, pour ajouter ce poste.

La charge de travail émanant de la CSPAAT continue à évoluer et nécessite une formation et un soutien technologique additionnel pour le personnel touché. Les changements mis en œuvre cette année dans le système d'appel de la CSPAAT continuent à nécessiter l'adaptation du personnel du BCE au cours des prochaines périodes de planification. De plus, dans le courant des deux prochaines années, la CSPAAT s'attend à instaurer l'accès numérique aux dossiers des employeurs et des travailleurs. Ce projet demandera une formation du personnel et un soutien technique considérables et coûteux. Sans perdre de vue ce changement, le BCE assurera une évaluation proactive des méthodes de travail.

Mener à bien son mandat d'éducation principalement au moyen de webinaires, de son site Web, de bulletins électroniques et de Twitter, voilà qui permet au BCE de maximiser son exposition aux employeurs ontariens par la voie électronique, tout en minimisant l'utilisation des ressources et les coûts. Tel est l'objectif à retenir pour l'avenir.

Stratégies d'identification, d'évaluation et de réduction des risques

Risque identifié	Mandat et objectif du BCE	Probabilité/ incidence	Niveau de risque global	Stratégies de réduction des risques	Personne chargée de la réduction des risques	Date cible
Changements dans les politiques de la CSPAAT Risque opérationnel	Touche le service aux employeurs, veillant à fournir des conseils adéquats et à jour.	Élevée/continue. Besoin de rester informé et au fait des changements.	Faible – situation continue et permanente.	Surveiller les changements dans les politiques et les procédures. Établir un contact avec le personnel de la CSPAAT aux niveaux appropriés pour assurer une communication immédiate et continue.	Michael Zacks	Continu
Examen Stanley Risque opérationnel	Touche le service aux employeurs, veillant à fournir des conseils adéquats et à jour.	Élevée/faible. Besoin de rester informé et au fait des recommandations et des résultats.	Faible – les examens et le traitement des résultats concernant la modification des services du BCE sont récurrents.	Surveiller, examiner et évaluer le rapport et les résultats. Informer et former le personnel et veiller à ce que les méthodes de travail pertinentes soient révisées au besoin.	Michael Zacks	Continu
Examen Thomas Risque opérationnel	Touche le service aux employeurs, veillant à fournir des conseils adéquats et à jour.	Élevée/faible. Besoin de rester informé et au fait des recommandations et des résultats.	Faible – les examens et le traitement des résultats concernant la modification des services du BCE sont récurrents.	Surveiller, examiner et évaluer le rapport et les résultats. Informer et former le personnel et veiller à ce que les méthodes de travail pertinentes soient révisées au besoin.	Michael Zacks	Continu

Risque identifié	Mandat et objectif du BCE	Probabilité/ incidence	Niveau de risque global	Stratégies de réduction des risques	Personne chargée de la réduction des risques	Date cible
Modification du statut de parajuriste Risque opérationnel et financier	Les employés non titulaires d'un permis de parajuriste ne seraient plus qualifiés pour exercer certains emplois au sein du BCE, ce qui pourrait avoir une incidence sur la prestation des services du BCE.	Élevée/élevée. Le Barreau du Haut-Canada (BHC) souhaite normaliser tous les services parajuridiques. Cela aurait une incidence sur les relations de travail, dans la mesure où le personnel ne serait plus qualifié pour exercer ses fonctions. Il y aurait d'importantes répercussions financières, p. ex., l'obligation de verser des cotisations au BHC, pour tout le personnel parajuridique.	Élevé.	Ceci est entre les mains du BHC. Des exposés ont déjà été présentés pour demander la continuation de l'exemption du BCE, mais cette requête n'a pas été bien accueillie puisque l'exemption n'atteint pas les objectifs à long terme du BHC. Le BCE travaille avec le BCT sur cette initiative et tous deux surveillent la situation en continu.	Michael Zacks	Continu

Risque identifié	Mandat et objectif du BCE	Probabilité/ incidence	Niveau de risque global	Stratégies de réduction des risques	Personne chargée de la réduction des risques	Date cible
Fourniture de services par voie électronique Risque opérationnel et financier	La prestation de services aux employeurs pourrait être touchée lorsqu'une nouvelle technologie de l'information sera mise en œuvre au sein de la CSPAAT.	Élevée/élevée. La CSPAAT souhaite relier le BCE et le BCT à sa base de données électronique, pour qu'ils n'aient plus à produire de copies papier des dossiers des travailleurs. C'est un processus complexe qui aura une incidence sur la confidentialité des renseignements des travailleurs et sur la sécurité. Il n'est pas clair combien de temps il faudra avant que le BCE ait accès au système. Les répercussions financières pourraient être considérables puisque les coûts de production de toutes les copies papier des documents seront transférés de la CSPAAT au BCE pour les dossiers pertinents.	Moyen. La transition comportera des avantages pour le BCE, par exemple en matière d'accès opportun.	Le BCE travaillera avec la CSPAAT et le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour veiller à ce que le passage au nouveau système soit aussi harmonieux que possible et à ce que ce dernier soit soumis à des épreuves adéquates avant d'être mis en œuvre.	Heather Carmichael	Inconnue – à déterminer par la CSPAAT.

Ressources humaines

Priorité	Activités clés	Questions de RH et incidence	Priorités en matière de RH et mesures pour 2014-2015	Implications pour les ressources (Oui/Non)
1	La succession et la planification des activités sont un objectif permanent.	Les ressources sont actuellement coordonnées de façon à suffire aux besoins. Une augmentation ou une variation géographique de la demande de services nécessitera des ajustements continus de l'effectif et l'éventuelle réaffectation des tâches liées à l'emploi. Les départs à la retraite se multiplieront graduellement au cours des prochaines années, ce qui exercera des contraintes financières sur l'organisation en raison des indemnités de cessation d'emploi et des coûts de remplacement ou de recrutement qu'ils entraîneront. Les changements visant l'obligation des parajuristes d'être titulaires d'un permis toucheraient également la dotation en personnel et introduiraient un coût supplémentaire considérable à l'égard des cotisations professionnelles que l'employeur serait tenu de verser.	Prévoir les changements en matière de dotation en personnel afin d'assurer la continuité des activités. Surveiller les charges de travail pour assurer la disponibilité de ressources adéquates. Évaluer et mettre à jour les plans et les stratégies de formation et de perfectionnement pour tout le personnel du BCE. Surveiller le budget et se préparer aux répercussions d'éventuelles dépenses supplémentaires, dans la mesure du possible.	La formation et le perfectionnement supplémentaires coûtent cher, tout comme les cotisations professionnelles.
2	Les employeurs continuent à avoir besoin d'une éducation sur les changements apportés à la LSPAAT et aux politiques de la CSPAAT, ainsi qu'en ce qui concerne la LSST et les obligations aux termes de l'article 50. Les webinaires organisés par le BCE s'avèrent très efficaces pour la diffusion de cette information et de cette éducation.	Bien que le BCE arrive à fournir un soutien technique pour son système électronique sans déroger à son plan de ressources actuel, il pourrait un jour se voir obligé de recourir à la sous-traitance – s'il a les moyens financiers de le faire.	Surveiller le succès des webinaires organisés par le BCE et les ressources qu'ils nécessitent et se préparer à utiliser d'autres ressources et à absorber les coûts que cela entraînera si l'effectif interne s'avère insuffisant.	Il faudra éventuellement réaménager les ressources internes pour assurer le soutien nécessaire.

RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS

Le budget actuel du BCE et sa limite en ETP suffisent pour remplir les exigences concernant son système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et celles de l'article 50 de la LSST. Si les efforts du BCE pour élargir la portée de ses services réussissent, il pourrait se voir contraint à ajouter du personnel, tant au service à la clientèle qu'au soutien interne, pour répondre à la demande croissante.

En effet, une pression s'exercera sur les finances du BCE pour appuyer une main-d'œuvre vieillissante, particulièrement si les changements obligeant les parajuristes à être titulaires d'un permis sont mis en œuvre.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE

En ce qui concerne les principales activités du BCE, il y aura peu de changements dans un avenir proche : l'InfoCentre conservera un effectif suffisant pour fournir un service centralisé aux employeurs dans l'ensemble de la province; des services de représentation seront fournis à l'échelon local par des spécialistes des services aux employeurs répartis dans les régions; et la représentation en vertu de l'article 50 de la LSST sera centralisée à Toronto, avec déplacements, au besoin, pour aider les clients employeurs.

L'éducation sera centralisée et locale : les efforts du BCE seront en grande partie fondés sur une technologie regroupant son site Web, les bulletins électroniques, Twitter et les webinaires. Le personnel et les ressources budgétaires actuels suffisent pour maintenir toutes ces méthodes de prestation de services.

Plan de communication

Le plan de communication plan du BCE pour 2014-2015 continue à cibler essentiellement les alertes aux clients et aux intervenants lorsque des changements touchent les politiques et les priorités en matière de système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Le BCE est un important diffuseur de nouvelles, d'information et d'éducation concernant les politiques et les procédures de la CSPAAT, ainsi que leurs modifications, auprès de divers groupes d'intervenants et de ses clients. Pour que le BCE atteigne le plus grand nombre possible d'employeurs concernés, il doit utiliser divers moyens de communication, notamment des bulletins électroniques, des webinaires, des présentations en personne, des dépliants d'information et des guides, le réseau Twitter et son site Web. De plus, le BCE souhaite étendre sa portée aux groupes ethniques marqués par la diversité et élargir son bassin géographique pour accroître sa présence dans le Nord de la province.

Bien que les mêmes groupes d'intérêts n'existent pas pour le mandat aux termes de l'article 50 de la LSST, le BCE emploiera les mêmes moyens pour véhiculer l'information lorsque l'occasion se présentera.

Les services gratuits, confidentiels et spécialisés qui sont fournis aux employeurs ontariens pour les aider à gérer les questions de la CSPAAT et les représailles visées par l'article 50 appuient les efforts du gouvernement pour aider les petites entreprises et développer l'économie provinciale.

Le BCE mesure l'efficacité de ses communications à l'augmentation de son rayonnement – par exemple, le nombre d'abonnés qu'il a sur Twitter, le nombre de participants à ses webinaires et le nombre de conseils et de services de représentation qu'il fournit aux employeurs. Le BCE veut voir augmenter, d'une année à l'autre, le nombre d'employeurs touchés par ses services, notamment ses communications.

Économiques et axés sur ceux qui ont besoin immédiatement de l'information présentée, les webinaires resteront au cœur de la stratégie d'éducation du BCE. Lorsqu'un sujet particulier aura été présenté un certain nombre de fois, le contenu enregistré de l'un des webinaires est affiché dans le site Web du BCE, pour que les utilisateurs puissent y accéder lorsqu'ils en ont besoin. Twitter et les bulletins électroniques, ainsi que les communications directes avec les clients, continueront à être utilisés pour promouvoir les webinaires et les présentations en personne à des groupes d'intervenants. L'informatisation du processus d'inscription aux webinaires est inscrite dans l'exercice 2013-2014 et permettra une meilleure participation et un contrôle plus soutenu du programme de webinaires.

Twitter évolue et devient une voie de communication importante pour le BCE; après neuf mois seulement, on dénombre déjà plus de 1 100 abonnés. Le BCE utilise Twitter pour augmenter considérablement sa visibilité et son accessibilité au plus grand nombre d'employeurs possible en Ontario.

Les populaires « guides de l'employeur » – tant celui de la construction que l'autre – continueront à être offerts en version téléchargeable dans le site Web du BCE; la diffusion de copies papier sera réservée

aux présentations en direct; un nouveau dépliant d'une page expliquant en détail la portée des services du BCE, notamment ceux fournis en cas de représailles illicites définies à l'article 50, et la façon d'y accéder est en cours de production et sera diffusé à grande échelle au cours de l'exercice à venir. La réduction des coûts est le principal facteur qui a motivé la recherche d'autres formes de documents à distribuer et le BCE est ravi de la double fonctionnalité du produit qui en résulte.

La CSPAAT et le TASPAAT, de même que les inspecteurs du ministère, restent les sources de référence pour les clients du BCE, et les relations du BCE avec ces groupes seront favorisées sur le plan personnel et organisationnel et par l'entremise, par exemple, de liens vers des sites Web.

Le message principal, dans toutes les communications du BCE, est que le BCE fournit des services « gratuits, confidentiels et spécialisés » aux employeurs ontariens, principalement à ceux ayant moins de 100 travailleurs en vertu du mandat de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, et à ceux comptant moins de 50 travailleurs en vertu du mandat concernant l'article 50 de la LSST. Ceci illustre l'inclusion des services du BCE dans le paiement des primes de la CSPAAT par les employeurs est constitue un avantage qu'un bien plus grand nombre d'employeurs pourrait utiliser et mettre à profit.

Annexe A Ressources financières

		Exercice 2014-2015 (000 $)									
Programme/Région	*ETP*	Salaires	Avantages sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvre-ments	TOTAL
BCE - Programmes	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	262,1	92,4	508,8		3 702,4	(3 701,4)	1,0
Bureau du directeur											
Services régionaux											
InfoCentre et Services centraux											
Programme juridique											
Allocation de base pour les programmes	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	262,1	92,4	508,8	-	3 702,4	(3 701,4)	1,0
Loyer					145,2		145,2		145,2	(145,2)	-
TOTAL	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	407,3	92,4	654,0	-	3 847,6	(3 846,6)	1,0

		Exercice 2015-2016 (000 $)									
Programme/Région	*ETP*	Salaires	Avantages sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvre-ments	TOTAL
BCE - Programmes	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	262,1	92,4	508,8		3 702,4	(3 701,4)	1,0
Bureau du directeur											
Services régionaux											
InfoCentre et Services centraux											
Programme juridique											
Allocation de base pour les programmes	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	262,1	92,4	508,8	-	3 702,4	(3 701,4)	1,0
Loyer					145,2		145,2		145,2	(145,2)	-
TOTAL	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	407,3	92,4	654,0	-	3 847,6	(3 846,6)	1,0

		Exercice 2016-2017 (000 $)									
Programme/Région	*ETP*	Salaires	Avantages sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvre-ments	TOTAL
BCE - Programmes	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	262,1	92,4	508,8		3 702,4	(3 701,4)	1,0
Bureau du directeur											
Services régionaux											
InfoCentre et Services centraux											
Programme juridique											
Allocation de base pour les programmes	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	262,1	92,4	508,8	-	3 702,4	(3 701,4)	1,0
Loyer					145,2		145,2		145,2	(145,2)	-
TOTAL	*29,0*	2 596,4	597,2	154,3	407,3	92,4	654,0	-	3 847,6	(3 846,6)	1,0

Annexe B Limite en ETP

Groupe de rémunération	2014-2015						2015-2016						2016-2017					
	Postes permanents		Postes à durée déterminée		Total		Postes permanents		Postes à durée déterminée		Total		Postes permanents		Postes à durée déterminée		Total	
	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés	ETP	Postes subventionnés
GCS /ITX					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
SRC	1,00				1,00	0,00	1,00				1,00	0,00	1,00				1,00	0,00
Exclu					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
SEFPO	23,0		1,00		23,0	0,00	23,0		1,00		23,0	0,00	23,0		1,00		23,0	0,00
AEEGAPCO	3,00				4,00	0,00	3,00				4,00	0,00	3,00				4,00	0,00
PEGO					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
AAC					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
OCAA (exclu)	1,00				1,00	0,00	1,00				1,00	0,00	1,00				1,00	0,00
PSAT					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
AOPDPS					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
OPPA					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
Personnel du ministère					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
Décret					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
À déterminer					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
Étudiants					0,00	0,00					0,00	0,00					0,00	0,00
Total	**28,0**	**0,00**	**1,00**	**0,00**	**29,0**	**0,00**	**28,0**	**0,00**	**1,00**	**0,00**	**29,0**	**0,00**	**28,0**	**0,00**	**1,00**	**0,00**	**29,0**	**0,00**

TOTAL avec les postes subventionnés	29,00

TOTAL avec les postes subventionnés	29,00

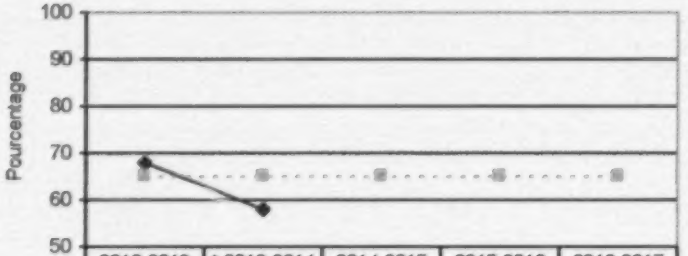
TOTAL avec les postes subventionnés	29,00

Annexe C Mesures du rendement

Activité de base : Conseils et services de représentation C1

Mesures du rendement en 2014-2015 : 65 pour cent des différends résolus sans audience

Pourcentage de différends résolus sans audience



	2012-2013	* 2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Différends – Pourcentage sans audience (* au 30 septembre 2013)	68	58			
Pourcentage ciblé	65	65	65	65	65

Contribution du BCE

Le personnel du BCE emploie d'autres stratégies de règlement des différends, telles la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler les différends à leurs premiers stades. On peut considérer cela comme une mesure d'efficacité.

Dans les affaires concernant le revenu, où le différend implique deux parties (soit la CSPAAT et l'employeur), tout est fait pour régler les questions à l'échelon opérationnel.

Cependant, dans l'ensemble, 95 pour cent des appels présentés par des travailleurs et, souvent, les employeurs s'adressent au BCE pour obtenir de l'aide lorsque le différend atteint la procédure d'appel. De plus, en vertu du nouveau modèle d'activités de la CSPAAT, la médiation a été considérablement abrégée. Ceci, limite les chances réalistes d'atteindre l'objectif fixé.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit l'adversité dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer les différends de manière plus efficiente et efficace.
Cette mesure du rendement a été introduite au cours de l'exercice 2004-2005.

Engagements en 2014-2015

L'objectif pour l'exercice 2014-2015 est de voir 65 pour cent des différends résolus sans audience.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de voir 65 pour cent des différends résolus sans audience.

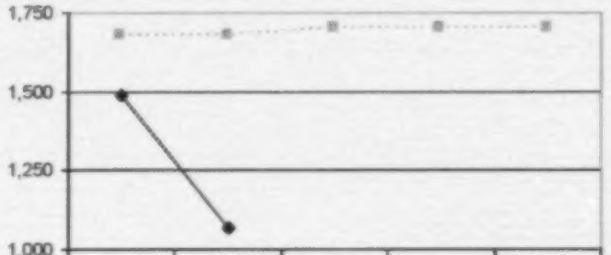
µ Publication proposée	µ Usage interne	☒ Mesure existante	o Nouvelle mesure

Annexe C Mesures du rendement (suite)

Activité de base : conseils et services de représentation — C2

Mesure du rendement en 2014-2015 : 1 675 cas traités

Dossiers



	2012-2013	* 2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nbre de dossiers (* au 30 septembre 2013)	1,489	1069			
Nbre de dossiers ciblé	1,675	1,675	1,700	1,700	1,700

Contribution du BCE

Les conseillers en traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs représentent, au sein du BCE, les petits employeurs et les employeurs de taille moyenne dans les négociations avec le personnel de la CSPAAT à l'échelon opérationnel. On peut considérer cela comme une mesure d'efficacité.

Si une affaire ne peut être résolue à l'échelon opérationnel ou si un client n'est adressé au BCE qu'après l'introduction d'un appel, les spécialistes des services aux employeurs entament des négociations, des procédures de médiation et des audiences devant la Direction des appels de la CSPAAT et le TASPAAT.

Que signifie le graphique?

Le nombre de cas traités n'est pas à la hauteur des efforts de sensibilisation déployés par le BCE. Le nombre de conseils fournis annuellement a augmenté, après des années de langueur, mais la conversion de conseils en dossiers a diminué. L'objectif consiste à présent à accroître le nombre de nouveaux clients et le nombre de nouveaux dossiers ouverts annuellement.

Engagements en 2014-2015

L'engagement en 2014-2015 est de traiter 1 675 cas ou dossiers de représentation. Le point de mire du BCE pour le nouvel exercice est d'augmenter le nombre d'employeurs représentés ou de dossiers ouverts.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de traiter 1 700 cas par an.

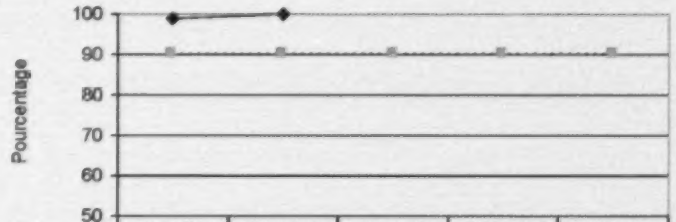
µ Publication proposée	µ Usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe C Mesure du rendement (suite)

Activité de base : Conseils et services de représentation — C3

Mesure du rendement en 2014-2015 : taux de satisfaction de 90 pour cent ou plus

Clients du BCE satisfaits



	2012-2013	* 2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Satisfaction en pourcentage (*au 30 septembre 2013)	99	100			
Satisfaction ciblée en pourcentage	90	90	90	90	90

Contribution du BCE

Cette mesure du service à la clientèle a démontré que, par le passé, les clients du BCE ont été très satisfaits des services qu'ils ont reçus. Ils se plaignent essentiellement de ne pas avoir appris plus tôt l'existence des services offerts par le BCE.

Outre les normes de service à la clientèle dans la FPO, le BCE a un certain nombre de normes, de politiques et de mesures de rendement internes qui l'ont aidé à obtenir ce succès. Pour continuer à fournir des services de qualité qui répondent aux besoins de ses clients, le BCE continue à surveiller en permanence ses efforts et la satisfaction des clients à son égard.

Que signifie le graphique?

Les clients ont souvent de la difficulté à séparer les résultats de leurs appels (favorables ou défavorables) des efforts que déploie le personnel du BCE pour atteindre ces résultats. Le BCE essaie d'éduquer ses clients sur le système et l'effort fourni; il semble réussir à faire apprécier de sa clientèle l'effort fourni par son personnel.

Cette mesure du rendement a été mise en place au cours de l'exercice 2003-2004.

Engagements en 2014-2015

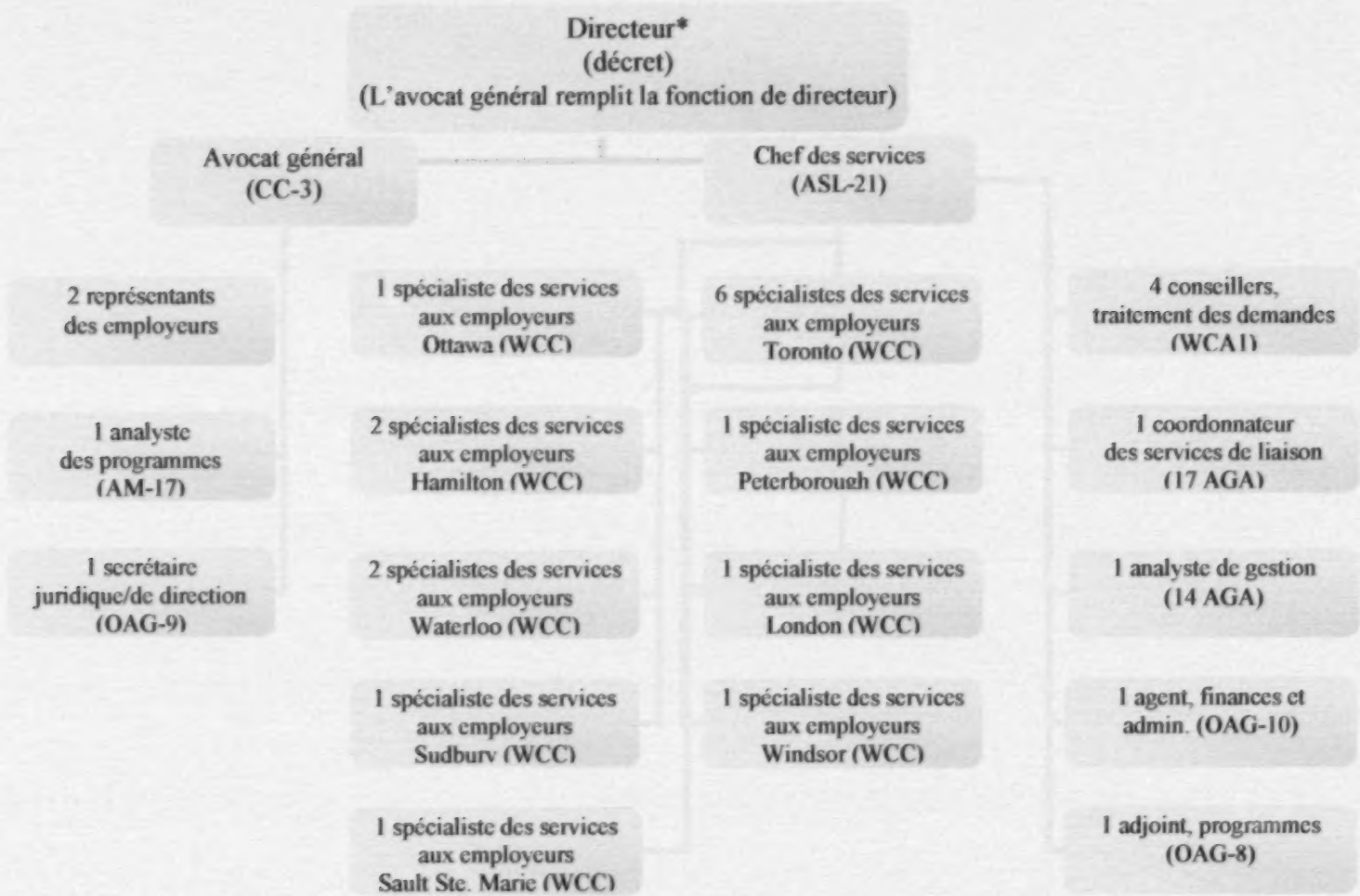
Le taux de satisfaction des clients en 2014-2015 sera maintenu à 90 pour cent ou plus.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de porter à 90 pour cent le taux de satisfaction des clients.

µ Publication proposée	µ Usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe D *Organigramme du BCE*



*Pas d'ETP.

- La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe ce poste par intérim.